

# **Analisis Perbedaan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS Kesehatan Berdasarkan Gender di RSUD Kota Surakarta**



**OLEH:**

**YESICA MARINA MURTI**

**D0112098**

**SKRIPSI**

**Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sosial  
Pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan  
Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET  
SURAKARTA**

**2017**

## **HALAMAN PERSETUJUAN**

Disetujui untuk dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Sebelas Maret

Surakarta

Pembimbing

Drs. Suryatmojo, M.Si

NIP. 195308121986011001

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah disetujui dan disahkan oleh Panitia Penguji Skripsi  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Universitas Sebelas Maret Surakarta

Pada hari :

Tanggal :

Panitia Penguji :

1. Ketua : Drs. Sudarto, M.Si (.....)  
NIP. 195502021985031006
2. Sekretaris : Dr. Rutiana Dwi W., S.Sos., M.Si (.....)  
NIP. 196911062003122009
3. Penguji : Drs. Suryatmojo, M.Si. (.....)  
NIP. 195308121986011001

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Universitas Sebelas Maret Surakarta

**Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti N., M.Si**  
**NIP. 196108251986012001**

## **PERNYATAAN ORISINALITAS DAN PUBLIKASI SKRIPSI**

Saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa :

1. Skripsi yang berjudul: Analisis Perbedaan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS Kesehatan Berdasarkan Gender di RSUD Kota Surakarta adalah karya saya sendiri dan bebas dari plagiat, serta tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik, serta tidak terdapat karya atau proposal yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali secara tertulis digunakan sebagai acuan dalam naskah ini, dan disebutkan dalam sumber acuan serta daftar pustaka.
2. Publikasi sebagian atau keseluruhan isi pada skripsi, pada jurnal atau forum ilmiah lain harus seizin dan menyertakan tim pembimbing sebagai *author* dan institusi yang bersangkutan. Apabila dalam waktu sekurang-kurangnya satu semester (enam bulan sejak pengesahan skripsi), saya tidak melakukan publikasi sebagian atau keseluruhan skripsi ini, maka Prodi Ilmu Administrasi Negara berhak mempublikasikannya pada jurnal ilmiah yang diterbitkan oleh Prodi Ilmu Administrasi Negara. Apabila saya melakukan pelanggaran dari ketentuan publikasi ini, maka saya bersedia mendapatkan sanksi akademik yang berlaku.

Surakarta, Januari 2017

Yesica Marina Murti

D0112098

## MOTTO

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain. Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.

(QS. Al-Insyirah : 6-8)

*La hawla wala quwwata illa billah*

Tiada daya dan kekuatan kecuali dengan pertolongan Allah semata.

Sesuatu yang belum dikerjakan, seringkali tampak mustahil, kita baru yakin kalau kita telah berhasil melakukannya dengan baik.

(Evelyn Underhill)

*Do the best, be good, then you will be the best*

## **PERSEMBAHAN**

Dengan rasa syukur kepada Allah SWT, karya sederhana ini saya persembahkan kepada :

1. Orang tua tercinta, Papa Agus Sri Untung dan Mama Tin Saptaningsih. Terima kasih atas pengorbanan, doa, kesabaran, cinta, kasih sayang, dan dukungan yang selalu diberikan kepada saya.
2. Kakakku, Rico Ramada Murti dan adik-adikku, Nico Tamarta Murti, Sandra Staria Murti, dan Lilo Sandro Murti. Terima kasih atas dukungan, doa, dan semangat yang diberikan kepada saya.
3. Almamaterku, Universitas Sebelas Maret. Terima kasih atas pengalaman dan pembelajaran yang sangat berharga.
4. Sahabat-sahabatku, Marsela, Hayu, Mbak Alfi, Mbak Johana, dan teman-teman yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Terima kasih atas segala dukungan, bantuan, dan semangat yang telah kalian berikan selama ini.

## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucapkan Alhamdulillah Robbil'Alamin, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkat, rahmat, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Analisis Perbedaan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS Kesehatan Berdasarkan Gender di RSUD Kota Surakarta”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan guna mencapai gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Penulis menyadari bahwa sejak awal hingga selesainya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bantuan, dan bimbingan berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. Suryatmojo M.Si selaku dosen pembimbing skripsi, yang senantiasa membimbing, mendorong dan memotivasi penulis dalam menyusun skripsi.
2. Rumah Sakit Umum Daerah Kota Surakarta sebagai instansi yang telah mengizinkan saya melakukan penelitian untuk skripsi ini, termasuk para pegawai RSUD Kota Surakarta yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis sehingga penelitian dapat penulis lakukan dengan baik.
3. Rektor Universitas Sebelas Maret Surakarta, Bapak Prof. Dr. Ravik Karsidi, M.S.
4. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta, Ibu Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti Nurhaeni, M.Si.
5. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Sebelas Maret Surakarta, Ibu Dr. Kristina Setyowati, M.Si.
6. Bapak Herwan Parwiyanto, S.Sos., M.Si selaku dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan akademik selama penulis menjalankan studi di Universitas Sebelas Maret.

7. Papa Agus Sri Untung, Mama Tin Saptaningsih, Mas Rico, Nico, Sandra, dan Lilo yang telah memberikan semangat, dukungan, dan segalanya untuk penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Sahabat-sahabat, Marsela Amperani, Hayu Kusumastuti, Mbak Alfi Nurlaili, dan Mbak Johana Eka Permanasari yang telah memberikan semangat, dukungan, dan bantuan dalam proses penyusunan skripsi.
9. Teman-teman Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Sebelas Maret angkatan 2012, khususnya kelas B yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam proses penyusunan skripsi.
10. Terima kasih kepada pihak-pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi.

Demikian skripsi ini penulis susun, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Maka dari itu saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan oleh penulis demi perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya, serta berbagai pihak yang berkepentingan dengan skripsi ini.

Surakarta, Januari 2017

Penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
ABSTRAK .....	xvii
<i>ABSTRACT</i> .....	xviii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	7
A. Penelitian Terdahulu .....	7
B. Kajian Teori .....	13
1. Pelayanan Publik .....	13
2. Kualitas Pelayanan .....	16
3. Kepuasan Pelanggan .....	20
4. Gender .....	26
5. BPJS Kesehatan .....	28

	Halaman
C. Kerangka Pemikiran .....	33
D. Hipotesis .....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
A. Jenis Penelitian .....	37
B. Lokasi Penelitian .....	38
C. Populasi dan Sampel .....	38
1. Populasi .....	38
2. Sampel .....	39
D. Sumber Data.....	40
1. Data Primer .....	40
2. Data Sekunder .....	40
E. Teknik Pengumpulan Data .....	40
F. Variabel, Definisi Konseptual, dan Operasional .....	41
G. Validitas dan Reliabilitas .....	43
1. Validitas .....	43
2. Reliabilitas .....	44
H. Teknik Analisis Data .....	46
1. Uji Normalitas .....	46
2. Uji Hipotesis .....	46
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>48</b>
A. Deskripsi Lokasi .....	48
1. Sejarah RSUD Kota Surakarta .....	48
2. Lokasi RSUD Kota Surakarta .....	49
3. Visi dan Misi .....	50
4. Susunan Organisasi .....	51
5. Fasilitas Pelayanan Kesehatan .....	52
B. Karakteristik Responden .....	53
1. Jenis Kelamin .....	54
2. Umur Responden .....	54
3. Pekerjaan Responden .....	55

4. Kelas BPJS .....	56
C. Deskripsi Variabel Kepuasan .....	56
1. Pelayanan Masuk Rumah Sakit .....	56
2. Pelayanan Dokter .....	59
3. Pelayanan Perawat .....	61
4. Pelayanan Makanan Pasien .....	63
5. Sarana Medis dan Obat-obatan .....	65
6. Kondisi Fisik Rumah Sakit Secara Umum .....	67
7. Kondisi Fisik Ruang Perawatan Pasien .....	69
D. Uji Normalitas .....	71
E. Uji Hipotesis .....	77
1. Pelayanan Masuk Rumah Sakit .....	77
2. Pelayanan Dokter .....	78
3. Pelayanan Perawat .....	80
4. Pelayanan Makanan Pasien .....	81
5. Sarana Medis dan Obat-obatan .....	83
6. Kondisi Fisik Rumah Sakit Secara Umum .....	84
7. Kondisi Fisik Ruang Perawatan Pasien .....	86
F. Keterbatasan Penelitian .....	87
BAB V PENUTUP .....	88
A. Kesimpulan .....	88
B. Saran .....	89
DAFTAR PUSTAKA .....	90
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
Tabel 3.1 Operasional Variabel .....	42
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Penelitian .....	43
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas Penelitian .....	45
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	54
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	55
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	55
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelas BPJS .....	56
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Lama Pelayanan Sebelum Dikirim ke Ruang Perawatan .....	57
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Kondisi Tempat Menunggu Sebelum Dikirim ke Ruang Perawatan .....	57
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Petugas yang Memproses Masuk ke Ruang Perawatan .....	58
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Tanggapan Dokter Terhadap Keluhan Pasien .....	59
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Penjelasan Dokter Tentang Obat yang Harus Diminum.....	60
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Kesungguhan Dokter Dalam Menangani Penyakit Pasien .....	60
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Keteraturan Perawat Melakukan Pemeriksaan .....	61
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Mengenai Penjelasan Perawat Terkait Tindakan yang Akan Dilakukan .....	62
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Mengenai Sikap Perawat Terhadap Keluarga Pasien dan Tamu Pasien.....	62

Tabel 4.14	Tanggapan Responden Mengenai Pemberian Obat dan Penjelasan Cara Meminumnya Oleh Perawat.....	63
Tabel 4.15	Tanggapan Responden Mengenai Ketepatan Waktu Menghidangkan Makanan .....	64
Tabel 4.16	Tanggapan Responden Mengenai Kebersihan Makanan yang Dihidangkan .....	64
Tabel 4.17	Tanggapan Responden Mengenai Sikap Petugas yang Menghidangkan Makanan.....	65
Tabel 4.18	Tanggapan Responden Mengenai Kelengkapan Peralatan Medis	66
Tabel 4.19	Tanggapan Responden Mengenai Ketersediaan Obat-Obatan di Apotek Rumah Sakit.....	66
Tabel 4.20	Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Petugas Apotek Rumah Sakit.....	67
Tabel 4.21	Tanggapan Responden Mengenai Keterjangkauan Letak Rumah Sakit .....	68
Tabel 4.22	Tanggapan Responden Mengenai Kebersihan dan Kerapian Bangsal Rumah Sakit .....	68
Tabel 4.23	Tanggapan Responden Mengenai Penerangan Lampu Pada Bangsal dan Halaman Rumah Sakit Saat Malam Hari .....	69
Tabel 4.24	Tanggapan Responden Mengenai Kebersihan dan Kerapian Ruang Perawatan .....	70
Tabel 4.25	Tanggapan Responden Mengenai Kelengkapan Perabot di Ruang Perawatan .....	70
Tabel 4.26	Tanggapan Responden Mengenai Penerangan Lampu Pada Ruang Perawatan .....	71
Tabel 4.27	Hasil Uji Normalitas Pelayanan Masuk Rumah Sakit .....	72
Tabel 4.28	Hasil Uji Normalitas Pelayanan Dokter .....	73
Tabel 4.29	Hasil Uji Normalitas Pelayanan Perawat .....	73
Tabel 4.30	Hasil Uji Normalitas Pelayanan Makanan Pasien .....	74

Tabel 4.31	Hasil Uji Normalitas Sarana Medis dan Obat-obatan.....	75
		Halaman
Tabel 4.32	Hasil Uji Normalitas Kondisi Fisik Rumah Sakit Secara Umum	75
Tabel 4.33	Hasil Uji Normalitas Kondisi Fisik Ruang Perawatan Pasien .	76
Tabel 4.34	Hasil Rata-rata Pelayanan Masuk Rumah Sakit .....	77
Tabel 4.35	Hasil Independent Sample t-test Pelayanan masuk Rumah Sakit	77
Tabel 4.36	Hasil Rata-rata Pelayanan Dokter .....	78
Tabel 4.37	Hasil Independent Sample t-test Pelayanan Dokter .....	79
Tabel 4.38	Hasil Rata-rata Pelayanan Perawat .....	80
Tabel 4.39	Hasil Independent Sample t-test Pelayanan Perawat .....	80
Tabel 4.40	Hasil Rata-rata Pelayanan Makanan Pasien .....	81
Tabel 4.41	Hasil Independent Sample t-test Pelayanan Makanan Pasien ...	82
Tabel 4.42	Hasil Rata-rata Sarana Medis dan Obat-obatan .....	83
Tabel 4.43	Hasil Independent Sample t-test Sarana Medis dan Obat-obatan	83
Tabel 4.44	Hasil Rata-rata Kondisi Fisik Rumah Sakit Secara Umum .....	84
Tabel 4.45	Hasil Independent Sample t-test Kondisi Fisik Rumah Sakit Secara Umum.....	85
Tabel 4.46	Hasil Rata-rata Kondisi Fisik Ruang Perawatan Pasien .....	86
Tabel 4.47	Hasil Independent Sample t-test Kondisi Fisik Ruang Perawatan Pasien .....	86

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	35

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Karakteristik Responden
Lampiran 3	Validitas Variabel
Lampiran 4	Reliabilitas Variabel
Lampiran 5	Statistik Deskriptif Setiap Item Pernyataan
Lampiran 6	Uji Normalitas
Lampiran 7	Uji Beda t-test
Lampiran 8	Surat Ijin Penelitian
Lampiran 9	Surat Keterangan Selesai Penelitian



## ABSTRAK

**Yesica Marina Murti. D0112098. 2017. “Analisis Perbedaan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS Kesehatan Berdasarkan Gender di RSUD Kota Surakarta”. Skripsi. Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik. Universitas Sebelas Maret. Surakarta. 92 halaman.**

RSUD Kota Surakarta merupakan salah satu rumah sakit kelas C yang menampung rujukan pasien di Surakarta, yang menerima pasien peserta BPJS Kesehatan. RSUD Kota Surakarta memiliki misi meningkatkan motivasi dan kinerja sumber daya manusia, meningkatkan sarana dan prasarana, meningkatkan manajemen rumah sakit, dan meningkatkan mutu pelayanan. Setiap pasien yang berobat ke RSUD Kota Surakarta mempunyai tanggapan yang berbeda-beda terkait kepuasan terhadap pelayanan yang diterimanya. Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui ada atau tidak perbedaan kepuasan antara pasien rawat inap peserta BPJS kesehatan yang berjenis kelamin laki-laki dan perempuan di RSUD Kota Surakarta.

Penelitian ini menggunakan tujuh dimensi yang secara khusus dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pasien rawat inap berdasarkan pada hasil penelitian Suryawati dkk (2006). Dimensi-dimensi tersebut meliputi : pelayanan masuk rumah sakit, pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan makanan pasien, sarana medis dan obat-obatan, kondisi fisik rumah sakit secara umum, dan kondisi fisik ruang perawatan pasien.

Jenis penelitian adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan yang berjumlah 67 orang. Sampel diambil dari seluruh populasi yang ada saat penelitian dilakukan. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner dan dokumentasi. Metode statistik yang digunakan adalah analisis *Independent Sample T Test* dengan *Software SPSS* versi 16.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan kepuasan atas pelayanan masuk rumah sakit, pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan makanan pasien, sarana medis dan obat-obatan, kondisi fisik rumah sakit secara umum, dan kondisi fisik ruang perawatan pasien antara pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan yang berjenis kelamin laki-laki dan perempuan di RSUD Kota Surakarta.

Kata kunci: analisis perbedaan, kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan

## **ABSTRACT**

**Yesica Marina Murti. D0112098. 2017. “Analysis of Satisfaction Differences of Inpatients Participants of BPJS Kesehatan Based on Gender in Local General Hospital of Surakarta City”. Essay. Public Administration Science Study Program. Faculty of Social and Political Sciences. Sebelas Meret University. Surakarta. 92 pages.**

Local General Hospital of Surakarta City is one of the class C hospital that accommodate patient referrals in Surakarta, which receives patients of BPJS Kesehatan. Local General Hospital of Surakarta City has a mission to improve the motivation and performance of human resources, improve facilities and infrastructure, improve the hospital management, and improve the quality of service. Every patient who went to Local General Hospital of Surakarta City had different responses related to the satisfaction of the service that was received. This research aims to know whether or not the satisfaction differences between inpatient participants of BPJS Kesehatan of male and female sex in Local General Hospital of Surakarta City.

This research uses seven dimensions that can specifically be used to measure the satisfaction of inpatients based on the result of Suryawati et al (2006). The dimensions include: hospital admission, physician services, nursing services, patient's food services, medical and pharmaceutical facilities, general physical condition of the hospital, and the the physical condition of patient care room.

This research is descriptive quantitative research. The population of this research is every inpatient participants of BPJS Kesehatan which amounts to 67 people. Samples were taken from the entire population at the time of this research. Agregation of data use questionnaire and documentation. Statistical method used is Independent Sample T Test with SPSS Software version 16.

The results showed that there was no satisfaction differences on hospital admission, physician services, nursing services, patient's food services, medical and pharmaceutical facilities, general physical condition of the hospital, and the physical condition of patient care room between inpatient participants of BPJS Kesehatan of male and female sex in Local General Hospital of Surakarta City.

**Keywords:** differences analysis, customer satisfaction, service quality.